

Los 10 criterios más importantes para seleccionar un proveedor de servicios gestionados

Cómo los servicios gestionados y cloud ayudan a la TI a generar valor de negocio



Contenido

- 2 Visión general
- 2 Retos actuales para la TI
- 4 El caso de los servicios gestionados
- 7 Los 10 aspectos más importantes a considerar a la hora de seleccionar un proveedor de servicios gestionados
- 10 Cómo cloud está transformando los servicios gestionados
- 11 Elegir los modelos de distribución
- 13 Trazar el camino para la adopción de los servicios gestionados
- 15 ¿Por qué IBM?

Visión general

La TI se ve forzada a gestionar una mayor demanda de servicios en un entorno cada vez más complejo, con experiencia y recursos limitados. La adopción de nuevas tecnologías, como los móviles, la analítica y cloud está generando un entorno de TI diverso y complejo, muy diferente de cuanto habíamos visto hasta ahora, incluyendo múltiples modelos de distribución, proveedores, procesos y datos. Gestionar un entorno tan complejo se convierte en un reto. Además, la presión sobre la TI no cederá mientras las empresas sigan apretando sus presupuestos y las expectativas para que la TI cree valor de negocio e innovación sigan creciendo. Las organizaciones de TI no pueden afrontar todo esto solas, buscan proveedores de servicios de TI de confianza que les ayuden a responder más rápidamente a las demandas de negocio, reducir costes, gestionar la complejidad, dar soporte a los niveles de disponibilidad deseados, mantener las mejores capacidades y adoptar innovación tecnológica.

Los servicios gestionados engloban distintas funcionalidades, presentando opciones a las organizaciones de TI que quieran beneficiarse de los servicios proporcionados externamente para ellos poder centrarse en actividades y funciones estratégicas y cuestiones críticas para el negocio. El cloud computing incrementa este rango de opciones, con un gran potencial de transformación para las organizaciones de TI.

Retos actuales para la TI

Muchas organizaciones tienen sistemas de TI incapaces de cumplir con los programas de transformación digital que exige el negocio. Una TI poco flexible, una escalabilidad mínima o el incremento de los costes de gestión son algunos de los retos que se suman a las infraestructuras de TI e impiden la innovación y el crecimiento. Para la gran mayoría de los directores ejecutivos (CEOs), la adopción de nuevas tecnologías como cloud, los móviles y la analítica es una de las dos prioridades estratégicas que más afectarán a sus organizaciones¹, ya que proporcionan el motor que abrirá nuevos niveles de relación con los clientes y revolucionará los productos, las operaciones y los modelos de negocio.

Estas nuevas tecnologías también tienen que integrarse con los sistemas existentes para aprovechar todo el potencial de la organización. Esta integración da lugar a entornos híbridos complejos—además de ejercer presión sobre los directores de tecnologías de la información (CIOs) por generar valor de negocio. A su vez, los CIOs y los directores de TI de cada sector y zona geográfica afrontan el reto, ya conocido por todos, de reducir costes, ampliar los servicios y la disponibilidad, impulsar la eficiencia y mejorar el negocio en general.

Cubrir las demandas de los usuarios, reducir los riesgos, controlar los costes y, al mismo tiempo, sacar partido de las innovaciones tecnológicas requiere una gran capacidad de comprensión y habilidades. El cambio debe realizarse sin interrumpir las operaciones y del modo más eficiente posible. El rápido avance de las innovaciones añade la dificultad de evaluar las nuevas tecnologías y determinar si aportarán ventaja competitiva, o simplemente incrementarán la complejidad de su entorno.

Es por ello que empresas de todos los tamaños están analizando sus estrategias para averiguar si los servicios de TI que diseñan y prestan internamente podrían ser más valiosos, eficientes y efectivos si los proporcionara un proveedor de servicios gestionados. De hecho, el 70 por ciento de los CIOs se han centrado en un plan de crecimiento para asociarse con terceros y así obtener nuevas habilidades y experiencia, en lugar de realizarlo todo internamente².

Si una organización es capaz de utilizar correctamente los servicios gestionados y el cloud computing, podrá obtener un gran valor y agilidad de TI y del negocio. Este documento analiza el rango de servicios cloud y gestionados disponibles en el mercado, establece las cualificaciones más importantes que deberían considerarse a la hora de elegir un proveedor y presenta un enfoque estratégico para tomar decisiones de externalización de servicios.

Centrarse en las competencias principales

Sector: Ingeniería y construcción

Perfil de la empresa: Líder global en ingeniería, aprovisionamiento, construcción, gestión de proyectos y mantenimiento; activa en seis continentes.

Tamaño: 43.000 empleados

Un cliente tradicional de servicios gestionados planteó un reto a IBM a la hora de renovar su contrato de soporte global de TI. La empresa quería ampliar los servicios más una opción de renovación de hardware —al mismo precio que el contrato original.

IBM logró adaptarse a los nuevos objetivos de precios centralizando los servicios de gestión y soporte e incrementando la productividad con nuevas herramientas. Además de los servicios de gestión remota y en local para infraestructuras en ubicaciones de cualquier lugar del mundo, el nuevo acuerdo incluía la optimización de servidores, una actualización de la tecnología de toda la empresa y la gestión del ciclo de vida del hardware.

Gracias a la gestión del rendimiento y al soporte a todo el entorno de TI multiproveedor que proporciona IBM, la empresa puede centrarse en sus competencias principales y apoyar el crecimiento del negocio con el rendimiento optimizado de su infraestructura de misión crítica.

El caso de los servicios gestionados

Por definición, los servicios gestionados comprenden la supervisión y la gestión remotas de determinado hardware, software o redes de un cliente, que pueden estar ubicados en local o alojados en un centro de datos de terceros. Los servicios normalmente incluyen alertas, gestión de parches del sistema operativo, resolución de problemas y prevención proactiva de problemas. El proveedor de servicios gestionados asume la responsabilidad de ayudar a impedir los tiempos de inactividad y mejorar el rendimiento de TI, como indican los acuerdos de nivel de servicios (SLAs).

IBM tiene una visión más amplia y extiende el concepto de los servicios gestionados más allá de la gestión tradicional de aplicaciones e infraestructura, para incluir cloud, las redes, el almacenamiento, escritorios y comunicaciones, así como servicios gestionados para la seguridad, la copia de seguridad y la recuperación de datos, la recuperación tras desastre, la movilidad, la atención al cliente y el soporte técnico. Estos son los componentes principales de las operaciones de TI.

Todas son tareas básicas que consumen bastantes recursos —aproximadamente entre el 70 y el 80 por ciento de los presupuestos de TI se destina al mantenimiento general y de la infraestructura— pero todas son iguales en cuanto al valor de negocio. Además, la tecnología subyacente para distribuir y gestionar cada una sigue evolucionando. Adoptar y sacar partido de la innovación tecnológica para conseguir una mejora continua y una reducción de costes a lo largo del tiempo implica un desarrollo constante o la adquisición de conocimientos avanzados.

Es importante estar al día de las innovaciones tecnológicas y tener acceso a los recursos limitados o necesarios mediante los servicios gestionados de un proveedor con experiencia. Los servicios gestionados se suelen asociar más a pequeñas y medianas empresas con departamentos de TI pequeños y pocos recursos, pero las grandes empresas también pueden recurrir a los servicios gestionados para tratar cuestiones específicas relacionadas con la TI o para descargar gestión de los servicios de TI, de manera que el personal interno pueda centrarse en otras actividades importantes y en la innovación.

Por qué las empresas adoptan servicios gestionados

Independientemente de su tamaño, las empresas buscan proveedores de servicios gestionados para atender diversas cuestiones relacionadas con los costes, la complejidad, la calidad del servicio y el riesgo. Comprender cómo los proveedores de servicios generan valor con estas prioridades ofrece una plataforma para crear un caso de negocio que permite comparar los servicios gestionados con la TI interna.

Reducción de costes. Las economías de escala y la industrialización de la prestación de servicios ayudan a los proveedores de servicios gestionados a reducir el punto de coste más de lo que pueden conseguir la mayoría de las organizaciones internamente. Además, muchos de los costes de un proveedor—desde la infraestructura y la sobrecarga hasta el personal técnico—se comparten entre varios clientes. El ahorro en costes que ofrece IBM Managed Services se resume en la Tabla 1.

Reducción de gastos de capital. La limitación de los gastos de capital es una constante para muchas empresas, lo que dificulta la toma de decisiones sobre dónde invertir el capital—y normalmente se opta por centrar la inversión de capital en iniciativas que generen ingresos. Del mismo modo que muchas empresas alquilan locales en lugar de comprarlos, los modelos de distribución como cloud o los servicios gestionados liberan capital convirtiendo los costes de TI en gastos operativos, donde la flexibilidad es mayor.

Mayor eficiencia. Un proveedor de servicios gestionados puede ofrecer nuevo valor a partir de mejores prácticas, estandarización, analítica y automatización, en la medida que la TI alcanza un nivel de industrialización que incrementa la eficiencia y refuerza los controles de TI.

Acceso a personal cualificado. Encontrar, retener y formar al personal cualificado que necesita para dar soporte a su entorno de TI heterogéneo es complicado. Los servicios gestionados reducen su riesgo inherente, ya que la responsabilidad de atraer y retener al personal cualificado recae sobre el proveedor de servicios gestionados. Los proveedores suelen estar mejor posicionados para agrupar y utilizar sus recursos entre varios clientes, ofreciendo una mayor variedad de expertos que si lo hicieran por su cuenta a un punto de coste inferior.

Mejores niveles de servicio y riesgo reducido. La calidad del servicio es el máximo valor que puede ofrecer un proveedor de servicios gestionados. Además, esta calidad de servicio está respaldada por acuerdos de nivel de servicios. Por tanto, los proveedores de servicios están motivados a desarrollar las herramientas, los procesos y el control necesarios para prestar servicios fiables de forma rentable, y cuentan con una experiencia que pocas veces se encuentra internamente en la empresa. Los proveedores de servicios normalmente detectan problemas que el personal interno de TI podría ver una o dos veces—y saben cómo resolverlos, o incluso, anticiparse a ellos y evitar interrupciones.

El hecho es que en el caso de los proveedores de servicios, cuanto más grande mejor. Un proveedor de servicios más grande, con años de experiencia, puede ofrecer beneficios sustanciales y conocimiento práctico que podrá aplicar en su entorno de TI, logrando que sea más estable, dependiente y seguro, a fin de cumplir con las expectativas de rendimiento y disponibilidad del servicio de los usuarios.

Mayor seguridad, resiliencia del negocio y gestión de la conformidad. Reducir los riesgos relacionados con la seguridad, la continuidad del negocio y la conformidad con las normativas asociadas son áreas de TI críticas que los servicios gestionados pueden atender de forma efectiva. La seguridad en concreto comprende un área en expansión tanto para proveedores de servicios como para clientes. Las crecientes amenazas y el complejo entorno tecnológico dificultan a las organizaciones de TI internas el cumplimiento con los cambiantes requisitos. Además de conocimientos actualizados e inteligencia en seguridad, los proveedores de servicios deben disponer de la capacidad y la tecnología para reducir riesgos automatizando un amplio rango de funciones de TI, desde la gestión básica de parches a la exploración de vulnerabilidades o la copia de seguridad de datos. Un proveedor de servicios también puede aportar procesos, procedimientos y recursos de infraestructura probados regularmente para ayudar a los clientes a recuperar los datos y sistemas críticos en los plazos especificados por los requisitos normativos —y probar estos procedimientos de forma regular para garantizar su funcionamiento. Un proveedor de servicios gestionados que pueda atender todas estas áreas también ayuda a las organizaciones a integrar estas funciones en un enfoque global de la gestión de riesgos de TI.

Acceso a la innovación tecnológica. Los proveedores de servicios gestionados cuentan con el conocimiento y los recursos para implementar las nuevas tecnologías con mayor fluidez, permitiendo a sus clientes utilizar las innovaciones de TI como cloud, la analítica y la movilidad para generar nuevo valor de negocio. Por otro lado, la demanda de innovación estimula una competencia sana entre proveedores de servicios, reduciendo los costes y creando un mercado centrado en las necesidades de los clientes. Además, un proveedor de servicios gestionados asume la mayoría de los riesgos asociados a la innovación tecnológica, encargándose de los costes iniciales, la formación y la implementación.

Flexibilidad y escalabilidad para adaptarse a las cambiantes condiciones del negocio. Los proveedores de servicios gestionados pueden escalar el ámbito, el tamaño y el rango de los servicios gestionados en función de las necesidades del negocio. Esto permite a las empresas alinear mejor la TI con los requisitos operativos, así como acelerar la comercialización con un aprovisionamiento más rápido de nuevos recursos.

Área de servicio	Ahorro potencial en costes habitual con IBM
Servicios de infraestructura gestionados integrados (servidores, almacenamiento, dispositivos, middleware)	≥20% de retorno en 12–18 meses
Servicios de red gestionados	10–40% de retorno el primer año
Servicios de seguridad gestionados	Hasta el 55% retorno el primer año
Servicios de copia de seguridad y restauración gestionados	Hasta el 40% de retorno en 1–12 meses
Servicios de resiliencia gestionados	Hasta un 25% de reducción en los objetivos de punto de recuperación y tiempo de recuperación
Servicios de escritorio virtualizado gestionados	30–40% de retorno en 8–18 meses
Servicios de atención al cliente gestionados	15–25% de retorno en 18–24 meses
Servicios de alojamiento gestionados	25–50% de retorno el primer año
Servicios de soporte técnico gestionados	Hasta un 40% de reducción en costes de soporte con un retorno en 6-12 meses

Tabla 1: Las opciones de servicios gestionados que generan resultados y ahorros, en base a la experiencia de IBM con acuerdos reales con clientes. (Los resultados varían para cada cliente individual.)

Los 10 aspectos más importantes a considerar a la hora de seleccionar un proveedor de servicios gestionados

Los servicios gestionados pueden ofrecer grandes ventajas si se selecciona el proveedor adecuado, uno que pueda demostrar la capacidad de proporcionar las habilidades, los procesos y los recursos que superen las capacidades internas de la empresa. Si va a evaluar a distintos proveedores de servicios gestionados, considere los siguientes 10 criterios para tomar una decisión bien informada.

- 1. Amplia experiencia y conocimientos**

Cualquier proveedor de servicios gestionados debe, como base, disponer de habilidades que vayan más allá del mantenimiento básico del sistema operativo y la gestión de la disponibilidad. Pregunte sobre los niveles de habilidades relacionados con la gestión de cambios, la virtualización, la alta disponibilidad, el middleware y bases de datos, múltiples tecnologías de red, la integración entre plataformas, la movilidad, la seguridad y, por supuesto, las tecnologías cloud. No se conforme con las preguntas básicas sobre certificados y número de personal, pregunte sobre la escalabilidad y la disponibilidad del personal con conocimientos especializados, cómo se organizan los especialistas y comparten conocimientos, y cómo se transmiten las mejores prácticas. Asimismo, un proveedor de servicios gestionados debe contar con una amplia experiencia en todos los modelos de distribución, incluyendo no solo los servicios gestionados y cloud sino también la subcontratación estratégica y la TI tradicional. De este modo, el proveedor le ayudará a definir una estrategia que integre varios modelos—servicios gestionados, internos, subcontratación y cloud—estructurada en función de sus necesidades.
- 2. Enfoque proactivo basado en la tecnología**

Averigüe si el proveedor de servicios tiene una mentalidad “avería/repación” o un enfoque proactivo que se basa en la prevención de problemas y la mejora continua. Busque un proveedor que no se reduzca a la simple supervisión y gestión de dispositivos; por ejemplo, emplear tecnologías sofisticadas como la analítica avanzada facilita la prevención de incidentes analizando patrones de error en distintas plataformas y procesos, aportando visibilidad en áreas para la mejora de proveedores de servicios y clientes. El proveedor debe aplicar tecnología de back-end sofisticada, como la automatización, en todos los servicios gestionados que ofrezca. Busque tecnologías con prestaciones avanzadas, como mecanismos de alertas completos, categorización y priorización automatizadas de cargas de trabajo, escalada de incidentes y remediación. Pregunte en qué grado utiliza la automatización el proveedor de servicios para reducir la intervención humana y mejorar la calidad y la productividad.
- 3. Conformidad con las mejores prácticas del sector y los estándares ITIL**

La clave para conseguir una infraestructura de TI más fiable y altamente disponible reside en optimizar su gestión. Un proveedor de servicios debe aplicar las mejores prácticas del sector para gestionar sus recursos de TI, especialmente la conformidad con el enfoque ITIL para la gestión de servicios de TI. Las mejores prácticas de ITIL incluyen la gestión de problemas, incidentes, sucesos, cambios, configuración, inventario, capacidad y rendimiento, así como la creación de informes. Aplicar las mejores prácticas para pasar de un sistema de gestión interno a un sistema de un proveedor también es determinante.

4. **Procesos coherentes, gestión del conocimiento y visibilidad consolidada sobre el servicio**

Una prestación de servicios coherente se basa en procesos coherentes, que se cifran de forma clara y utilizan una metodología repetible. Su proveedor de servicios debe estar dispuesto a compartir ejemplos de documentación de procesos y políticas y a explicar cómo se replican en los diversos centros de distribución. De modo similar, un proveedor de servicios debe contar con un sistema de gestión del conocimiento que permita el acceso del personal desde cualquier ubicación al historial de problemas y su resolución. De igual importancia son los medios mediante los cuales el proveedor le ofrece visibilidad sobre el estado de su infraestructura y el rendimiento de sus servicios gestionados. Busque un portal basado en web que sea altamente seguro para consolidar los servicios relacionados en un único panel de control con acceso a visibilidad de los servicios en tiempo real, herramientas online para gestionar servicios y funcionalidades flexibles de creación de informes.

5. **Soporte para entornos multiproveedor y relaciones sólidas**

Las infraestructuras de TI actuales suelen ser entornos híbridos heterogéneos de TI tradicional—compuesto por hardware, software y redes—y clouds de diversos proveedores. Un proveedor de servicios debe contar con un mínimo de experiencia demostrada trabajando en entornos híbridos multiproveedor, así como tener relaciones con los principales proveedores para garantizar la disponibilidad hoy y la visibilidad sobre las tecnologías emergentes y la evolución de los productos. Un proveedor de servicios neutral debe jugar el papel de asesor tecnológico de confianza, ayudándole a seleccionar las tecnologías más adecuadas para su negocio.

6. **Prestación de servicios globales coherente, con opciones para recursos locales**

Elegir un proveedor de servicios gestionados con funcionalidades globales puede impulsar el crecimiento y la expansión de empresas de cualquier tamaño. Las funcionalidades de distribución global ofrecen muchas ventajas, incluida una rápida implementación en nuevas ubicaciones, la capacidad de gestionar con eficiencia proyectos de clientes que operen en varios países, soporte en el idioma local para subsidiarias o sucursales y presencia en el país de recursos y datos para atender los requisitos legales y normativos. Pregunte si el proveedor de servicios utiliza procesos de distribución estándar en todas sus ubicaciones y cuántos equipos distribuidos están organizados y se comunican.

7. **Acuerdos de nivel de servicio basados en el rendimiento (SLAs)**

Una importante ventaja de los servicios gestionados es que la responsabilidad del rendimiento recae sobre el proveedor de servicios. Céntrese en lo que proporciona el proveedor en lugar de en cómo se realiza el servicio. De esta manera, el proveedor puede innovar, mejorar la prestación del servicio y reducir los costes para el beneficio mutuo. Por su parte, el proveedor de servicios debe estar dispuesto a cumplir por contrato los requisitos de nivel de servicios —y apoyar estos compromisos mediante penalizaciones financieras u otras consecuencias si no se cumplen dichos SLAs.

8. **Amplio portfolio de servicios gestionados alineados con su modelo de negocio**

Como las necesidades de la TI y su negocio están en constante evolución, busca por ello flexibilidad para añadir servicios gestionados sin tener que sumar complejidad y costes innecesarios a su estrategia de contratación. Muchas organizaciones se dan cuenta de que la fragmentación de servicios —con varios proveedores de servicios gestionados— puede resultar compleja y costosa. Aunque la contratación por proceso puede parecer óptima porque le permite contratar al mejor para cada actividad, puede perpetuar silos, impedir la agilidad y dificultar los cambios. Para mantener la flexibilidad, es necesario que el proveedor de servicios ofrezca un conjunto completo de servicios gestionados, que incluya la gestión de la infraestructura y la seguridad gestionada, la resiliencia, la movilidad y otros servicios de TI, así como cloud y el alojamiento gestionado. Asimismo, el proveedor debe ofrecer flexibilidad en la negociación, como darle la opción de mantener su equipo existente y, si corresponde, sus procesos actuales. Los servicios gestionados también pueden ofrecer un nuevo enfoque financiero para desplegar la capacidad de TI. El director financiero (CFO), por ejemplo, quizá quiere un proveedor de servicios gestionados que pueda ofrecer una opción de pago por uso, que permita escalar en función de los requisitos del negocio.

9. **Previsión de la tecnología y un camino hacia la innovación**

La tendencia a crear asociaciones estratégicas empuja a considerar el impacto que pueden tener las relaciones de contratación—no solo sobre los resultados del negocio, sino también sobre el modelo de negocio de la empresa y la cultura corporativa. Si la innovación y la transformación son componentes clave de su estrategia de negocio, ¿cómo puede contribuir un eventual proveedor de servicios gestionados? ¿Cuenta con experiencia o conocimientos que puedan servir de guías en futuros cambios tecnológicos o del mercado? ¿Qué ventajas competitivas obtendría del acceso a —o incluso mejor, de la colaboración con —la función de desarrollo e investigación del proveedor? ¿Cómo pueden ayudarle la experiencia, los activos, el alcance y la red de socios del proveedor a desarrollar nuevos modelos de negocio o a abrirse a nuevos mercados?

10. **Estabilidad financiera y reputación**

Tanto si está considerando una incursión a corto plazo en los servicios gestionados, como si busca una relación estratégica a largo plazo, la estabilidad financiera del proveedor es crucial. Actualmente, el tiempo que lleve un proveedor de servicios en el mercado ya no es un indicador fiable de longevidad futura. Consulte informes anuales, estados financieros y opiniones de analistas y prensa del sector de TI y del negocio, además de solicitar a los posibles proveedores que respalden sus ofertas con referencias de clientes y métricas de éxito cuantificables.

Cómo cloud está transformando los servicios gestionados

Debido a la prevalencia de los entornos de TI híbridos, cloud se ha asentado, convirtiéndose en la nueva base para la prestación de servicios gestionados. Tanto si se trata de una solución de infraestructura como servicio (IaaS) pública, como la gestión del entorno de cloud privado interno de un cliente, los servicios de cloud computing ofrecen las mismas ventajas que otros servicios gestionados, pero normalmente en mayor medida. Esto se aprecia sobre todo en el incremento de la eficiencia, la flexibilidad y la escalabilidad, así como en menores costes y gastos de capital y el acceso a competencias avanzadas que requiere cloud. Cloud ofrece una importante ventaja adicional: fijación de precios de pago por uso.

Muchas de estas ventajas se derivan de las características que distinguen al cloud computing de los entornos de TI tradicionales—la combinación de virtualización, estandarización, automatización y autoservicio, que también son básicas para definir un servicio de infraestructura de cloud frente a un servicio de infraestructura gestionado. Aunque la estandarización de pocas configuraciones de hardware y software tiene sentido en entornos tradicionales, para cloud es crítico promover una mayor virtualización, una simplificación de la infraestructura y una reducción inherente de costes. La automatización en cloud computing reduce la intervención manual y el potencial de cometer errores, agiliza el despliegue, reduce los costes operativos y mejora la gestión de la conformidad. El autoservicio es un concepto introducido con cloud que habilita un mayor control e intervención por parte del usuario en el suministro de los servicios de TI, al tiempo que reduce costes, acelera el despliegue y ayuda a mejorar la satisfacción del usuario.

Prepararse para el éxito empresarial con un cloud privado gestionado por IBM

Sector: Automoción

Perfil de la empresa: Fabricante global de automóviles con sede en Alemania

Tamaño: Más de 65.000 empleados en todo el mundo

Para gestionar mejor el creciente número de demandas de empleados, clientes y proveedores, este fabricante automovilístico necesitaba mejorar la disponibilidad y el rendimiento de sus sistemas SAP, que fueran más escalables y flexibles. La empresa decidió pasar sus 100 sistemas SAP separados a un entorno de cloud privado diseñado, creado y gestionado por IBM. El equipo de IBM migró con éxito los 100 sistemas a una nueva plataforma de hardware y software basada en IBM en seis meses, sin interrumpir las operaciones.

Desde 2011, los Servicios Gestionados de IBM se ha encargado del soporte operativo del entorno de cloud privado. Con la capacidad de servidores on-demand, el fabricante puede expandir y reducir su capacidad de procesamiento según sus necesidades para responder así a la cambiante demanda externa. Además, como IBM gestiona el hardware, el sistema operativo y la virtualización, la compañía puede centrarse en la gestión de sus sistemas SAP y en sus necesidades de negocio.



Figura 1: Esquema de prestación de servicios de IBM.

Cabe destacar que cloud como modelo de distribución no es una opción de “todo o nada”, sino que las cargas de trabajo pueden moverse al cloud en función de diversas características. Además, las opciones de cloud privado y compartido ofrecen al cliente lo que se conoce como entorno híbrido. Este enfoque proporciona una intercomunicación entre cargas de trabajo en cloud y fuera de cloud, así como la capacidad de ejecutar cargas de trabajo en cualquier entorno en función de las prioridades o las necesidades informáticas. Cargas de trabajo como las pruebas suelen encajar mejor en un modelo de cloud compartido, mientras que los servicios de producción son más adecuados para opciones de TI tradicionales o un cloud privado, normalmente en función de las necesidades de seguridad y privacidad. Las cargas de trabajo de desarrollo se pueden ajustar a cualquier opción.

Elegir los modelos de distribución

IBM ha desarrollado un esquema para ayudar a los clientes a elegir los servicios y modelos de distribución más adecuados para sus empresas y organizaciones de TI. Este esquema se basa en tres puntos de decisión críticos: diseño del negocio, niveles de servicio y características del despliegue (vea la Figura 1). Los especialistas en tecnología y negocio de IBM trabajarán con usted para comprender sus requisitos de negocio, los objetivos de nivel de servicio y las opciones de despliegue, y adaptarán el conjunto adecuado de modelos de distribución a sus necesidades.

Diseño del negocio

Al tratar el diseño del negocio, los aspectos centrales deben ser los resultados financieros, la responsabilidad y la rentabilidad. ¿Qué nivel de control quiere, y quién es responsable por lo que suceda después de la transición a los servicios gestionados? ¿Qué acuerdo de precios es más sensato? ¿Su empresa puede eliminar los gastos y costes fijos, y puede sacar rendimiento del modelo de gasto variable basado en el uso? ¿Puede reducir los gastos de capital aprovechando el modelo de gastos operativos que ofrecen los servicios gestionados?

Niveles de servicio

Para mantener los niveles de servicio en un entorno de servicios gestionados, es muy importante que tanto usted como el proveedor de servicios tengan una imagen clara sobre las métricas de rendimiento, las herramientas y las políticas de seguridad y el nivel de resiliencia que requiere su organización. Es importante lograr el equilibrio entre el rendimiento y los requisitos de nivel de servicios con los costes. Asimismo, determinar el nivel adecuado de disponibilidad, seguridad y resiliencia de un servicio determinado ayuda a garantizar que no está pagando por un nivel de servicio que no necesita su organización o, por el contrario, permitiendo que un proceso de negocio clave esté desprotegido.

Características del despliegue

Su infraestructura puede ser dedicada, ya resida en local o alojada por un proveedor de servicios, o bien puede formar parte de un entorno compartido— que suele ser la opción más rentable. Esta evaluación arranca con estas preguntas clave: ¿Necesita un entorno personalizado, o puede aprovechar la agilidad y la escalabilidad que proporciona un entorno estandarizado? ¿Dónde deberían residir sus activos de TI? ¿A quién deberían pertenecer?

El esquema de prestación de servicios de propiedad de IBM está diseñado para guiar a los clientes paso a paso en todas las consideraciones que implica la transformación de las infraestructuras de TI, ayudando a determinar la solución de contratación más adecuada a sus necesidades.

Probablemente las respuestas diferirán en función de los componentes de la infraestructura y las aplicaciones, servicios y procesos de negocio que soportan. Por ello, debe elegir un proveedor de servicios que ofrezca soluciones que integren varios modelos de distribución, incluida la gestión de un entorno de TI tradicional, servicios de cloud privado compartidos y servicios de cloud público compartidos. Al subcontratar la gestión de su infraestructura de TI, algunos servicios —como la copia de seguridad de cintas y partes de la red— se comparten, pero otros servicios son privados. Si un cloud compartido está dedicado a nivel de máquina virtual, comparte parte de la infraestructura pero dispone de servicios de almacenamiento y máquinas virtuales dedicadas. En un servicio de cloud público, comparte todos los servicios con otros usuarios dentro de la misma infraestructura.

Mayor disponibilidad y satisfacción del usuario

Sector: Energía y suministros

Perfil de la empresa: Proveedor de servicios de gas natural, energía y servicios energéticos relacionados de Italia

Esta compañía energética italiana necesitaba ayuda para implementar y gestionar una nueva infraestructura IBM® System i®. Además de contratar a IBM para instalar el sistema informático, la compañía eligió a IBM para proporcionar un gran número de servicios gestionados de forma continua, incluyendo la supervisión, el soporte a servidores gestionados, la creación de informes, la gestión de la asistencia al cliente y la verificación de políticas de seguridad gestionada.

Gracias a los servicios gestionados que presta IBM, la empresa ha percibido una mayor disponibilidad de sus sistemas y una mayor satisfacción del usuario. Además, ha reducido los riesgos mediante los servicios de copia de seguridad y restauración que ofrece el equipo de IBM para proteger datos críticos. El soporte continuo al equipo de TI de la compañía permite a los especialistas internos abordar y resolver problemas de forma rápida y eficiente.

Trazar el camino para la adopción de los servicios gestionados

Una sólida estrategia de cloud y servicios gestionados le garantizará que sus acuerdos de servicios gestionados actuales o nuevos crecerán junto con sus necesidades de uso y de negocio. Puede empezar con un acuerdo de mano de obra flexible, que se beneficie de los recursos especializados del proveedor de servicios gestionados. Este modelo, conocido como incremento de personal, aporta las habilidades que necesita su organización para proyectos especiales o bien para proporcionar los recursos necesarios para los servicios diarios.

En un siguiente nivel, puede adoptar servicios gestionados seleccionados para su infraestructura. Este enfoque permite que el proveedor gestione determinadas funciones de la infraestructura, como la copia de seguridad y la restauración, la gestión de servidores y almacenamiento o la seguridad, mientras usted mantiene otras responsabilidades de la infraestructura y gestiona sus aplicaciones.

A medida que avance en su estrategia, puede pasar de contar con algunos servicios a todos los servicios que proporciona un proveedor de servicios gestionados. Puede utilizar su infraestructura y configurarla como un entorno de TI tradicional o como un cloud privado, lo que le proporciona más virtualización y estandarización. También puede solicitar al proveedor de servicios que lo gestione todo, incluyendo las propias instalaciones. O bien puede pasar su infraestructura a un entorno alojado o compartido, que pertenezca y esté gestionado por el proveedor de servicios.

Dondequiera que empiece, su proveedor debe ofrecer un rango de servicios que incluya cloud, así como servicios gestionados básicos y avanzados. El proveedor debe trabajar con usted para definir una estrategia que muestre su situación actual y cómo encajan en sus planes el cloud y otras innovaciones. Su capacidad de innovar en tecnología es mayor si cuenta con un proveedor de servicios de confianza que impulse una gran productividad y acelere la creación de valor.

Los asesores de diseño y estrategia de TI de IBM ayudan a empresas de todos los tamaños a trazar el camino hacia la adopción de los servicios gestionados y cloud, de acuerdo con su sector y sus objetivos de negocio. Trabajamos junto con usted de muchas maneras, desde realizar sesiones informativas con los directivos y talleres estructurados a proporcionar servicios de asesoría de diseño y estrategia para generar hojas de ruta detalladas para la TI empresarial.

Servicios cloud y gestionados de IBM

Servicios gestionados personalizados	
IBM Integrated Managed Infrastructure Services	Ayuda a los clientes a mejorar la disponibilidad de las aplicaciones y el uso de la infraestructura, al tiempo que reduce costes, mediante las mejores prácticas de IBM y herramientas de gestión y supervisión basadas en analítica para infraestructuras híbridas, formadas por entornos de TI tradicionales y cloud
IBM Managed Security Services	Proporciona supervisión continua y gestión de las tecnologías de seguridad internas del cliente, con una única consola de gestión y una vista de toda la infraestructura de seguridad
IBM Managed Resiliency Services	Mantiene las operaciones de negocio de manera prácticamente continua y ayuda a gestionar el cumplimiento normativo, mejorar la disponibilidad de los sistemas y aumentar la protección de los datos
IBM Managed Mobility Services	Proporciona servicios de ciclo de vida y gestión avanzada de dispositivos móviles para reducir la complejidad, el riesgo y los costes más altos que supone la proliferación de plataformas móviles
IBM Remote Network Managed Services	Ofrece servicios basados en suscripciones que proporcionan supervisión y gestión remotas de soluciones de comunicaciones de red de un único o varios proveedores; los entornos gestionados incluyen redes de centros de datos centrales y periféricos, equipo de redes en local del cliente y campus y LANs
IBM Managed Support Services	Proporciona servicios de mantenimiento predictivo y preventivo para optimizar la disponibilidad de TI y lograr resultados de continuidad del negocio cuantificables; da soporte a productos de hardware y software de IBM y de terceros, así como a infraestructuras cloud y virtualizadas
IBM Managed Mobile Virtualization Services	Proporciona al usuario un acceso más rápido y seguro a las aplicaciones y datos corporativos desde prácticamente cualquier dispositivo mediante una solución de cloud privado que transforma una infraestructura de escritorio tradicional en un entorno virtualizado
IBM IT Outsourcing	Presenta un conjunto de servicios de contratación, desde infraestructura y aplicaciones a procesos de negocio; los métodos de implementación incluyen servicios gestionados y cloud, personalizados e integrados en función del cliente
IBM Cloud Services	
IBM Cloud Managed Services	Proporciona una solución de IaaS ágil, diseñada para ofrecer acceso rápido a entornos cloud empresariales, adecuados para actividades de desarrollo y pruebas, procesamiento por lotes, alojamiento web y aplicaciones online
IBM Cloud Managed Services for Oracle Applications	La plataforma como servicio (PaaS) ayuda a reducir la complejidad de Oracle con componentes de solución configurados y estandarizados; acelera los servicios complejos de copia y aprovisionamiento de Oracle, incrementando la flexibilidad
IBM Cloud Managed Services for SAP Applications	PaaS diseñado para reducir la complejidad de SAP con componentes de solución configurados y estandarizados; acelera los servicios complejos de copia y aprovisionamiento de SAP, incrementando la flexibilidad
IBM Cloud Managed Services for System z®	Ofrece servidores IBM System z para ejecutar cargas de trabajo de negocio y aplicaciones en una infraestructura cloud muy segura, alojada en centros de datos de IBM; reduce los costes informáticos totales mediante una infraestructura compartida para software, servidores, disco y cintas, y ofrece precios en función del consumo
SoftLayer®	IaaS ofrece servicios de infraestructura abierta para operaciones de TI; de autoservicio o completamente gestionados para desplegar servidores bare metal dedicados o virtuales, desarrollar aplicaciones y ejecutar cargas de trabajo

¿Por qué IBM?

Además de cumplir los criterios de las 10 áreas más importantes a considerar a la hora de seleccionar un proveedor de servicios gestionados y cloud, IBM aporta su experiencia líder del sector y funcionalidades para ayudar a los clientes a gestionar entornos de TI híbridos de naturaleza diversa y compleja. Disponemos de la tecnología y el conocimiento para ayudarle a identificar y comprender sus requisitos. Además, estamos especializados en cada modelo de distribución, no solo servicios gestionados y cloud, sino también TI tradicional y subcontratación estratégica. En otras palabras, le ayudamos a plasmar una estrategia que integra varios modelos.

IBM ofrece eficiencia en las infraestructuras híbridas con una amplia gama de funcionalidades, que se describen en el cuadro “Servicios cloud y gestionados de IBM”. Además, ofrecemos a los clientes flexibilidad para seleccionar el grado de soporte que quieren para cada capa de la infraestructura — desde supervisión y gestión básica a acuerdos a largo plazo basados en un modelo de innovación, diseñado para sustituir una infraestructura obsoleta o inflexible por tecnología nueva.

Minorista establece la base de un nuevo modelo de negocio

Sector: minorista, educación

Perfil de la empresa: Fundada en 1986 y con sede en Estados Unidos, este minorista registra ventas anuales de 11.200 millones de dólares con sus más de 2.200 tiendas, sitios de e-commerce y organización de ventas business-to-business.

Tamaño: 66.000 empleados en 59 países

Para reforzar su crecimiento a largo plazo, este minorista líder necesitaba transformar su modelo de negocio centrado en el producto por uno centrado en soluciones, lo que le permitiría atender las prioridades más urgentes de sus clientes en el mercado educativo K-12. La compañía colaboró con IBM Global Business Services, IBM Global Technology Services e IBM Integrated Managed Infrastructure Services para conceptualizar, crear, comercializar y distribuir una solución de formación personalizada en cloud para sus clientes de K-12.

La solución de formación integrada Personalized Learning on se aloja en una plataforma SoftLayerm gestionada por Integrated Managed Infrastructure Services. El servicio de suscripción, altamente seguro, utiliza software de big data y analítica predictiva de IBM para ayudar a los profesores a ofrecer orientación detallada a cada estudiante.

Se espera que la solución genere unos ingresos de 500 millones de dólares para la compañía en cinco años.

Información adicional

Para obtener información adicional sobre cómo los servicios gestionados y cloud de IBM le ayudan a obtener mejores resultados y a centrarse en crear valor e innovación, en lugar de las operaciones, póngase en contacto con su representante de IBM o IBM Business Partner, o bien visite

www-935.ibm.com/services/es/es/it-services/systems/managed-services/index.html



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Corporation
IBM Global Technology Services
Route 100
Somers, NY 10589

Producido en los Estados Unidos de América
Octubre de 2015

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, System i y System z son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios podrían ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Existe una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la web, en el apartado “Copyright and trademark information” de www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

ITIL es una marca registrada, y una marca de comunidad registrada de The Minister for the Cabinet Office, y está registrada en la Oficina de Patentes y Marcas de los EE.UU.

SoftLayer es una marca comercial o registrada de SoftLayer, Inc., una compañía de IBM Company.

Este documento se considera actualizado en la fecha inicial de su publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

Los ejemplos de clientes citados se presentan sólo a efectos ilustrativos. Los resultados reales de rendimiento pueden variar en función de las condiciones operativas y las configuraciones específicas.

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN ESTE DOCUMENTO SE DISTRIBUYE SIN MODIFICACIONES, SIN GARANTÍA ALGUNA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO TODA GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO O CONFORMIDAD LEGAL. Los productos IBM están garantizados de acuerdo con los términos y condiciones de los contratos con arreglo a los cuales son facilitados.

El cliente es responsable de garantizar la conformidad con las normativas legales vigentes. IBM no proporciona asesoramiento legal ni representa o garantiza que sus servicios o productos garantizan que el cliente cumple con cualquier ley o normativa.

- 1 “Reinventing the rules of engagement: CEO insights from the Global C-suite Study.” IBM Institute for Business Value, Noviembre 2013. Esta investigación se basa en las entrevistas realizadas a más de 880 CEOs de todo el mundo.
- 2 “Moving from the back office to the front lines: CIO insights from the Global C-suite Study.” IBM Institute for Business Value, Noviembre 2013. En este estudio se entrevistó a más de 1.650 CIOs de 62 países.



Recicle este documento